ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

Επικοινωνιακές Δεξιότητες Διαπραγματεύσεων

Δρ. Φανή Κομσέλη
Σύμβουλος επιστημονικού έργου ΙΝ.ΕΠ.

Ορισμός

- Διαπραγμάτευση είναι η διαδικασία της επικοινωνίας με την οποία δύο μέρη, καθένα από τα οποία έχει τις δικές του απόψεις και στόχους, επιδιώκουν να καταλήξουν σε μία αμοιβαία ικανοποιητική συμφωνία σε θέμα αμοιβαίου ενδιαφέροντος.

Γιατί είναι σημαντική η αποτελεσματική επικοινωνία;

➢ Για να «κλείσει» μια δουλειά ➢ Για να υπάρχει αμοιβαία δέσμευση ➢ Για να υπάρχει αποτελεσματική και δημιουργική συνεργασία ➢ Για να εργαστεί το επιχειρησιακό προσωπικό καλύτερα γνωρίζοντας στόχους και δεσμεύσεις ➢ Επειδή υπάρχει αναγνώριση στα άτομα που εμπλέκονται ➢ Γιατί το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού του φορέα πρέπει να γνωρίζει και όχι μόνο το προσωπικό που έχει ρόλο ➢ Για να αναπτυχθεί εμπιστοσύνη και «άνοιγμα»	➢ Η ποιότητα της επικοινωνίας επηρεάζει: • Υποκίνηση • Εργασιακή ικανοποίηση • Το αίσθημα της δέσμευσης και της ενέργειας • Την απόδοση και την παραγωγικότητα • Την λήψη αποφάσεων

ΘΟΡΥΒΟΣ

Α ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΩ → ΜΗΝΥΜΑ ΑΠΟΚΩΔΙΚΟΠΟΙΩ → Β

← FEEDBACK

ΘΟΡΥΒΟΣ

FEEDBACK

Παράγοντες που επηρεάζουν την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (1)

- Κατανόηση
- Γλώσσα, Ακατάληπτη γλώσσα, Ακρωνύμια, Τεχνικοί όροι
- Ανοιχτό μυαλό
- Επέκταση μέχρι το σημείο που το άτομο ακούει με προσοχή
- Έκταση της επικοινωνίας
- Γνώση του αποδέκτη
- Προκαταλήψεις

Παράγοντες που επηρεάζουν την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (2)

- Αποδοχή
- Ανάγκες, προσδοκίες και ανησυχίες του αποδέκτη
- Στάσεις και Αξίες του αποδέκτη
- Περιβαλλοντικοί παράγοντες
- Οργανωσιακοί παράγοντες όπως συστήματα, δομές, κουλτούρα

Παράγοντες που επηρεάζουν την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (3)

- Αποδοχή του μηνύματος (ή έλλειψη αποδοχής)
- Στάσεις, Πιστεύω και Αξίες του αποδέκτη
- Ισχύουσες Συνθήκες
- Εμπειρίες
- Προκαταλήψεις
- Θέση (Status)
- Διαπροσωπική και συναισθηματική διαμάχη

Παγόβουνο της συμπεριφοράς

Διαστρέβλωση στις επικοινωνίες

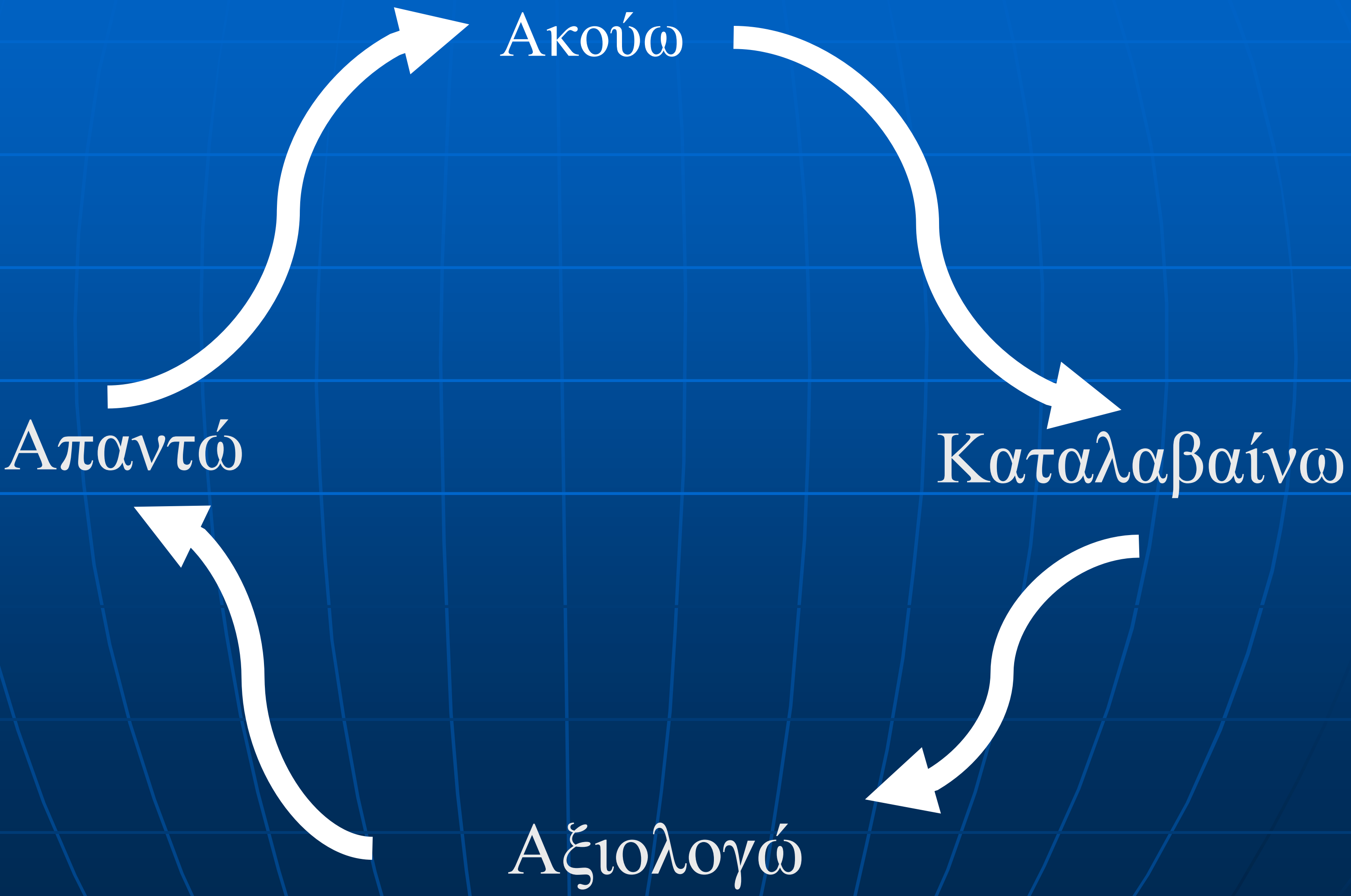
Ενδεικτικά:

- Παρανόηση
- Ακατάληπτη γλώσσα
- Το παγόβουνο
- Περιβάλλον
- Συγκυριακοί παράγοντες (πχ Μάλωσε με τη γυναίκα του)

Δεξιότητες ακρόασης

- L Look interested (δείχνεις ενδιαφέρον)
- I Inquire with Questions (διερευνάς με ερωτήσεις)
- S Stay on Target (παραμένεις στον στόχο)
- T Test your Understanding (ελέγχεις ότι θεωρείς ότι κατάλαβες)
- E Evaluate the message (αξιολογείς το μήνυμα)
- N Neutralise your feelings (παραμένεις ουδέτερος συναισθηματικά)

Ενεργή ακρόαση



Ενεργή ακρόαση

- Κρατήστε τις απόψεις σας
- Ενθαρρύνετε το άλλο άτομο να μοιραστεί τις απόψεις του και τα αισθήματά του
- Ελέγξτε αυτό που έχετε καταλάβει (Αναδιατύπωση) π.χ. «Μου λέτε δηλαδή …..»
- Αναγνωρίστε αυτό που λένε ή αισθάνονται

  π.χ. «Ανησυχείτε λοιπόν …»

Θυμηθείτε:

- Ακούμε με τα αυτιά
- Ακούμε προσεκτικά με το μυαλό

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ (1)

Ενδεικτικά 3 στυλ/συμπεριφορές στην ανταπόκριση:

1. ΜΗ ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΗ
    - Ενθαρρύνει άλλους να μας εκμεταλλευτούν
    - Ολιγαρκής
    - Άλλο άτομο ελέγχει την κατάσταση εις βάρος μας
    - Αισθήματα του άλλου ατόμου - θυμός, ενοχή λιγότερος σεβασμός σε μας
    - Τα δικά μας αισθήματα – άγχος μας «ρίχνει"

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ (2)

2. ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΗ
    - Εκμεταλλεύεσαι τους άλλους
    - Προαγωγή της αξίας μας και της εκφραστικότητας μας
    - Αλλά έχουμε τον έλεγχο εις βάρος των άλλων
    - Τα αισθήματα της άλλης πλευράς – θυμός, σε κατάσταση άμυνας – υποβάθμιση
    - «Συμφωνία» μπορεί να δημιουργήσει ζώνη άμυνας

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ (3)

3. ΔΗΛΩΣΗ - ΔΕΣΜΕΥΣΗ

- Αποφεύγουμε να παρεισφρύσουμε στα δικαιώματα των άλλων
- Προαγωγή και των δύο μερών
- Προώθηση ζητημάτων που θέλουμε χωρίς να αποκηρύσσουμε αυτά που θέλει η άλλη πλευρά
- Αισθήματα της άλλης πλευράς: καλά, ικανοποιημένη, ίσως να έχει πετύχει κάποιους στόχους
- Τα δικά μας αισθήματα: όπως της άλλης πλευράς

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΗΣ

- Αποφασίστε τι θέλετε
- Πείτε το καθαρά και ρητά
- Υποστηρίχτε αυτό που λέτε με τον σωστό τρόπο
- Μην αφήσετε να σας παραπλανήσουν ή να σας παραμερίσουν
- Ακούστε προσεκτικά
- Στοχεύστε στην κατάσταση «win – win»

ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Η ανάπτυξη των ικανοτήτων εμπλέκει:

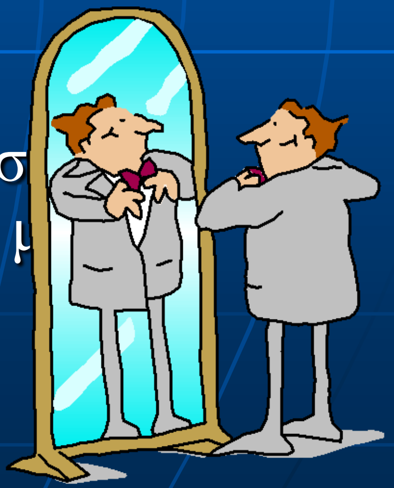
- ✓ Γνωστική μάθηση

  το να γνωρίζει κάποιος ποιες είναι οι αποτελεσματικές συμπεριφορές

- ✓ Συμπεριφορική μάθηση

  να είναι κάποιος ικανός να δράσει με αυτές τις συμπεριφορές

- ✓ Πρόκειται για μια κυκλική γνωστική διαδικασία
- ✓ Πρακτική προσέγγιση: Να συμπεριφέρεσ διεκδικητικά χρησιμοποιώντας λεκτικά και μ λεκτικά σήματα
- ✓ Να χτίσεις εσωτερική σιγουριά



Περίληψη της Επικοινωνιακής διαδικασίας

✓ **Βασικές Αρχές Επικοινωνίας** - Διαδικασία αμφίδρομη - Δύο απόψεις – Περιεχόμενο και διαδικασία	✓ **Απαιτούμενες ικανότητες** - Ενεργή ακρόαση - Ανάδραση - Αποτελεσματικές ερωτήσεις
✓ **Εμπόδια στην Επικοινωνία** - Συμπεριφορές - Γλώσσα του σώματος	- Να γνωρίζεις αισθήματα και συναισθήματα - Να διατηρείς την αντικειμενικότητα